

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) ialah lembaga ekonomi yang di operasikan sesuai dengan sistem syariah. BMT memiliki beberapa fungsi diantaranya: penghimpun dan penyalur dana, pencipta dan pemberi likuiditas, sumber pendapatan, pemberi informasi, dan sebagai lembaga keuangan mikro syariah. Sedangkan. Fungsi BMT di masyarakat yaitu: meningkatkan kualitas SDM anggota, mengorganisir dan memobilisasi dana, mengembangkan kesempatan kerja, dan mengukuhkan dan meningkatkan kualitas usaha.¹

Badan hukum dari BMT saat ini adalah koperasi. Koperasi merupakan suatu badan usaha yang beranggotakan perorangan yang mempunyai kegiatan sebagai penggerak ekonomi rakyat berdasarkan prinsip-prinsip kekeluargaan, anggota dari koperasi adalah pemilik beserta pengguna jasa koperasi yang berkewarganegaraan Indonesia yang telah cakap hukum dan mampu membayar simpanan pokok. Pedoman operasional BMT berada di bawah pimpinan Pusat Inkubasi Bisnis Kecil (PINBK), juga mengacu pada Undang-Undang Perkoperasian No. 17 Tahun 2021 dan pada Keputusan

¹ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: KENCANA, 2017), hal.322

Menteri Koperasi dan UMKM RI No. 91/Kep/M.UMKM/IX/2004 tentang petunjuk pelaksanaan Ketataan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS).²

BMT telah tersebar diseluruh wilayah Indonesia tidak terkecuali di Kabupaten Tulungagung. BMT tertua di Kabupaten Tulungagung adalah BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung. BMT Pahlawan Tulungagung didirikan pada tahun 1996, sedangkan BMT Muamalah Tulungagung didirikan pada tahun 1998. Meskipun seiring berjalannya waktu, terdapat BMT baru yang bahkan menjadi ancamannya, tetapi kedua BMT tersebut tetap tumbuh dan berkembang sesuai dengan komitmen visi dan misinya sehingga masih aktif hingga sekarang.

BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung mempunyai produk-produk syariah yang serupa tetapi tidak sama. BMT Pahlawan Tulungagung mempunyai produk-produk syariah diantaranya: 1) Simpanan atau Tabungan yakni simpanan pokok khusus, simpanan *mudharabah*, simpanan deposito, pembiayaan *musyarakah*, pembiayaan *murabahah*, pembiayaan *bai'bitssaman ajil*, dan pembiayaan *rahn*. BMT Muamalah Tulungagung mempunyai produk-produk syariah diantaranya: 1) Simpanan umroh, simpanan *aqiqah*, dan simpanan pendidikan, 2) Pembiayaan yakni pembiayaan *mudharabah* dan pembiayaan gadai (*rahn*).

Produk pembiayaan *murabahah* merupakan salah satu produk pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli yang ditawarkan BMT dalam memenuhi

² Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Pahlawan Tulungagung Tahun 2017

kebutuhan anggota baik dalam pembiayaan investasi produktif maupun pembiayaan konsumtif. Pembiayaan *murabahah* menjadi produk pembiayaan unggulan BMT karena merupakan produk pembiayaan yang paling sering anggota BMT dan menjadi salah satu penyumbang besar terhadap pendapatan BMT.

BMT Pahlawan dan BMT Muamalah dalam pasar sasarnya harus mampu memahami dan mengerti karakteristik dan kebutuhan nasabahnya. Sebab di dalam suatu perusahaannya tergantung pada perilaku konsumennya. Membantu melayani nasabah merupakan satu strategi dalam pelaksanaannya, agar lembaga tersebut berhasil dalam bisnisnya. Pelayanan kualitas nasabah dapat mempengaruhi banyak tidaknya jumlah nasabah, dan besarnya pembelian tergantung pada pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabahnya. Nasabah merupakan prioritas utama dalam perusahaan jasa.

Jasa ialah salah satu ujung tombak dalam menacapai titik puncak keberhasilan bisnis di dalam suatu lembaga ekonomi (keuangan). Oleh sebab itu BMT Pahlawan dan BMT Muamalah berusaha memberikan pelayanan yang pantas kepada nasabahnya.³

Dahulu kualitas pelayanan dikembangkan atas dasar kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan, sedangkan saat ini bergeser kepada pengertian sesuai dengan kriteria konsumen. Kualitas pelayanan sering dikonseptualisasikan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan performansi yang diterima. Sehingga bagi perusahaan jasa sangatlah

³ Fandy Tjiptono Dan Anatasia Diana, *Total Quality Manajemen*, (Jakarta: ANDI Yogyakarta, 2001), hal 3-4.

penting untuk mengatur strategi bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen dapat tercipta. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi antara lain: bukti fisik, keadilan, jaminan, daya tanggap, dan empati. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan suatu perusahaan dilihat dari kepuasan anggotanya kelima dimensi pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.⁴

Pelayanan kualitas dapat memberikan pengaruh besar kepada kesenangan nasabah, rentesi nasabah, loyalitas nasabah, pembelian ulang, komunikasi seminar dan profitabilitas. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat laba melalui kemampuan lembaga agar dapat mempertahankan hubungan baik dengan nasabah serta perusahaan mampu mendapatkan pelanggan baru.⁵

Biaya administrasi digunakan untuk jalannya kegiatan transaksi agar dapat mendukung operasional BMT Pahlawan dan BMT Muamalah, sehingga dapat mencapai tujuan untuk meningkatkan laba dari tahun-ketahun. Apabila suatu perusahaan mampu meningkatkan laba, maka dapat dikatakan sebagai manajemen yang sukses. Biaya administrasi yang dikategorikan sedang bagi nasabah bernilai positif, karena pandangan mereka mengenai biaya administrasi tidak menjadi beban dan nasabah juga tidak merasa keberatan. Sedangkan biaya administrasi yang dikategorikan tinggi kemungkinan nasabah akan merasa keberatan dan persepsi nasabah bernilai negatif. Oleh

⁴ Dewa, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Padaal Pt BPR Balidan Niaga Denpasar*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 5, 2015, dikutip pada Jum'at 14 Februari 2020 pukul 07:12 AM.

⁵ Fandy Tijptono, *Pemasaran Jasa*, (Jakarta : PT Bayu Media Publishing, 2006), hal 26

karena itu kepuasan nasabah bisa juga berasal dari biaya administrasi yang dikeluarkan oleh pihak BMT.

Dalam usahanya menjaring minat calon anggota pembiayaan, BMT tidak hanya bersaing dengan sesama lembaga keuangan syariah namun juga dengan lembaga keuangan konvensional. Dalam persaingan ini tidak hanya fokus dalam inovasi produk tetapi juga dalam berbagai strategi pelayanan dan taktik pemasaran. Persainganpun menjadi semakin ketat sehingga menuntut kejelian anggota dalam memilih produk-produk yang ditawarkan yang sesuai dengan harapannya. Salah satu bentuk dari persaingan antara lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional adalah pemberian *margin* atau selisih dari harga pokok dengan harga jual suatu produk *murabahah*.

Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan untuk produk atau jasa atau jumlah dari seluruh nilai yang ditukarkan konsumen untuk memiliki atau menggunakan manfaat dari suatu barang dan jasa. Harga yang dimaksud disini adalah harga yang dihasilkan dari harga pokok dan *margin* yang disepakati kedua belah pihak.⁶

Dalam penentuan tingkat *margin* lembaga keuangan seperti BMT penetapannya masih ditentukan dari lembaga tersebut. Mereka menjelaskan bahwa beberapa nasabah terkadang belum paham beberapa *margin* yang sesuai pada saat ini. Dengan fenomena tersebut biasanya lembaga keuangan

⁶ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal.138

syariah (BMT) mulai mematok beberapa *margin* yang akan diberikan kepada nasabah yang telah disepakati oleh kedua belak pihak.⁷

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang diinginkan oleh nasabah, sehingga jaminan suatu produk dan layanan akan menjadi kualitas utama bagi suatu lembaga. Untuk kepuasan terhadap layanan ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadap kualitas layanan dan persepsi nasabah kualitas layanan. Nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diinginkan atau diharapkan.⁸

Adapun alasan dipilihnya judul penelitian ini berdasarkan alasan secara objektif dan secara subjektif adalah sebagai berikut :

1. Secara Objektif

Kegiatan pembiayaan merupakan salah satu tugas utama BMT. Salah satu produk pembiayaan yang paling banyak diminati masyarakat adalah pembiayaan murabahah. Murabahah merupakan jual beli barang dengan dasar adanya informasi dari pihak penjual terkait dengan harga pokok pembelian dan tingkat keuntungan yang diinginkan. Dalam pembiayaan murabahah tentunya nasabah harus mengikuti prosedur yang diberikan pihak lembaga. Selain itu dalam menciptakan kepuasan bagi nasabah yaitu dengan memaksimalkan kualitas pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi prioritas utama untuk menciptakan kepuasan nasabah. Dan untuk

⁷ Azhar Kasim, *Teori Pembuatan Keputusan*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2013), hal.41.

⁸ Fandi Tjiptono, *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan, dan Implikasi Manajerial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hal 48.

menciptakan kepuasan nasabah lembaga keuangan mikro syariah membutuhkan beberapa faktor pendukung yang dapat menciptakan kepuasan nasabah. Ada dua faktor pendukung kepuasan nasabah yaitu (1) menetapkan biaya administrasi, dalam menetapkan biaya administrasi juga harus mempertimbangkan antara laba dan kepuasan nasabah, karena dengan biaya administrasi yang rendah kemungkinan dapat menciptakan kepuasan nasabah. (2) tingkat margin juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah karena dengan apabila nasabah sudah puas dengan pelayanan yang diberikan, puas dengan jasa yang telah diberikan, dan nasabah akan tetap loyalitas terhadap BMT tersebut, secara tidak langsung dapat menaikkan tingkat margin bagi lembaga.

Sedangkan alasan memilih tempat penelitian di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung yaitu tempat yang strategis untuk dijangkau, dan produk yang banyak dinikmati adalah pembiayaan murabahah. Dengan itu memudahkan saya untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.

2. Alasan Subjektif

- a. Penelitian ini sesuai dan berkaitan dengan program studi yang penulis ambil yaitu perbankan syariah.
- b. Penelitian ini didukung oleh literatur yang memadai baik yang tersedia di perpustakaan atau dari sumber lainnya seperti jurnal, artikel, dan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis mengadakan penelitian dengan tujuan ingin mengetahui tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Administrasi, Tingkat Margin, Prosedur Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pengambilan Pembiayaan Murabahah BMT Pahlawan Tulungagung Dan BMT Muamalah Tulungagung”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung?
2. Apakah biaya administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung?
3. Apakah tingkat margin berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung?
4. Apakah prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungaguang dan BMT Muamalah Tulungagung?
5. Apakah kualitas pelayanan, biaya administrasi, tingkat margin, dan prosedur pembiayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah.
2. Untuk mengetahui pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah.
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat margin terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah.
4. Untuk mengetahui pengaruh prosedur pembiayaan terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung?
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, biaya administrasi, tingkat margin, dan prosedur pembiayaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini manfaat yang dapat diambil bagi penulis dan pihak yang terkait dari penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang kinerja perbankan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi bahan pembelajaran bagi pembaca.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Lembaga BMT Pahlawan dan BMT Muamalah

Hasil penelitian ini semoga dapat berguna bagi bankir dan calon bankir untuk membekali diri dalam melakukan kegiatan perbankan khususnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kinerjanya terhadap kepuasan nasabah.

b) Bagi Akademik

Semoga dapat memberikan sumbangan literatur mengenai BMT Pahlawan dan BMT Muamalah Tulungagung terkait dengan variabel kualitas pelayanan, biaya administrasi, tingkat margin, prosedur pembiayaan dan kepuasan nasabah.

c) Bagi Penelitian yang akan datang

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk bahan referensi bagi yang akan melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

E. Ruang Lingkup dan Pembatasan Penelitian

a. Ruang Lingkup Penelitian

Ada beberapa ruang lingkup penelitian adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini yaitu seluruh nasabah pembiayaan murabahah pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.
2. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan, biaya administrasi, tingkat margin, prosedur pembiayaan, dan kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah*. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X1), biaya administrasi (X2), tingkat margin (X3), prosedur pembiayaan (X4) dan sedangkan variabel yang dijadikan dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah (Y).

b. Pembatasan Penelitian

Ada beberapa pembatasan penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya dibatasi pada kualitas pelayanan, biaya administrasi, tingkat margin, dan prosedur pembiayaan yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah sehingga tidak dapat digeneralisasikan untuk keseluruhan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

2. Pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian hanya dapat digeneralisasikan sesuai dengan data yang di dapat penelitian pada bulan tersebut.

F. Penegasan Istilah

Penegasan Istilah dimaksudkan untuk mendefinisikan secara konseptual dan operasional agar terhindar dari kesalahan penafsiran dan pemahaman yang berkaitan dengan istilah-istilah terkait judul skripsi “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Administrasi, Tingkat Margin, dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pengambilan Pembiayaan Murabahah BMT Pahlawan dan BMT Muamalah Tulungagung.* ”

1. Definisi Konseptual

a. Pengertian Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang timbul dari sesuatu (orang, atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, dan perbuatan seseorang.⁹

b. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan kualitas adalah tanggapan anggota tentang banyaknya kepuasan dan pengalaman jasa.¹⁰ Jadi, bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah tanggapan pelanggan langsung kepada banyaknya penyedia pengalaman jasa dan kepuasan anggota.

⁹ <https://Kbbi.Wen.Id> Diakses Pada Tanggal 19 November 2019 Jam 20.11 WIB

¹⁰ Hessel Nogi S. Tangkilisian, *Manajemen Public*. (Jakarta: Grasindo, 2005), hal.215

c. Pengertian Biaya Administrasi

Biaya administrasi adalah biaya yang dipungut oleh bank terkait penatausahaan kegiatan pihak ketiga (nasabah). Jumlah biaya administrasi pembiayaan antara lembaga keuangan mikro syariah yang satu dengan yang lain tidaklah sama.¹¹

d. Pengertian Margin

Margin adalah laba kotor atau tingkat selisih antara biaya produksi dan harga jual di pasar. Margin merupakan tingkat selisih atau kenaikan nilai dari asset yang mengalami peningkatan nilai biaya produksi dan harga jual.¹²

e. Pengertian Prosedur

Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan terjadi berulang-ulang.¹³

f. Pengertian Kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah menurut Kotler adalah penilaian dari anggota atas penggunaan barang dan jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.¹⁴

¹¹ R. Mintardjo, *Praktek Akuntansi Bank*. (Jakarta: Erlangga, 2010), hal.12

¹² Sri Dewi Anggadini, *Penerapan Mergin Pembiayaan Murabahah pada BMT As-Salam Pacet*, *Jurnal NO.2 Vol 9*, (Cianjur) hal. 190.

¹³ Bayu Ihlam Cahyono, Analisis dan prosedur KPRS murabahah untuk mendukung pengendalian intern, *Jurnal (JAB) Vol.25 No.1*, (Jombang:Agustus 2015) hal.6

¹⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2010), hal. 238

g. Pengertian Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan murabahah adalah suatu bentuk jual beli tertentu ketika penjual menyatakan biaya perolehan barang, meliputi harga barang dan biaya-biaya yang lain yang dikeluarkan untuk memperoleh barang tersebut, dan tingkat keuntungan (margin) yang diinginkan.¹⁵

2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjelasan per variabel secara operasional, secara riil, nyata dalam ruang lingkup obyek penelitian atau obyek yang diteliti. Maka dari judul tersebut, secara operasional bahwa peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan untuk melihat tingkat kepuasan nasabah, menggunakan indikator biaya administrasi untuk melihat tingkat kepuasan nasabah, menggunakan indikator tingkat margin, dan menggunakan indikator prosedur pembiayaan untuk melihat kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung..

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak. Bagian isi dalam penulisan ini terdiri dari:

¹⁵ Aisyah Nur Aini, *Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah di BMT UGT Sidoriri*, jurnal Vol 05, No.1 (Sidoarjo: April 2015) hal. 325

Bab pertama, Pendahuluan terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan. Dalam bab ini membahas bagaimana peneliti mengambil judul tersebut di ambil dari masalah-masalah yang ada dilapangan dan teori terdahulu sehingga peneliti mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Administrasi, Tingkat Margin, dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Pengambilan Pembiayaan Murabahah BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalat Tulungagung”. Kemudian untuk tempat penelitian tersebut dilakukan di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalat Tulungagung dan subyek yang diteliti ialah kepuasan nasabah di BMT tersebut.

Bab kedua, Landasan Teori terdiri atas teori-teori yang terkait *variabel* yang diteliti dan penelitian terdahulu baik dari buku, jurnal maupun skripsi. Dan judul yang peneliti buat, landasan teori yang dimuat meliputi kualitas pelayanan, biaya administrasi, tingkat margin, prosedur pembiayaan kepuasan nasabah, dan pembiayaan murabahah.

Bab ketiga, Metode Penelitian terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya. Teknik pengumpulan data dan instrument penelitian serta analisis data. Pembahasan dalam bab ini mengenai jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif, sedangkan untuk pendekatan peneliti menggunakan deskriptif asosiatif. Sumber data yang digunakan ialah

sumber data secara primer yang langsung terjun ke nasarumber yaitu seluruh nasabah pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung. Untuk teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi dilapangan yaitu dengan cara menyebar kuesioner (Angket) dan wawancara kepada nasabah, kemudian di dokumentasi sebagai bukti yang valid, selanjutnya tahap penelitian yang diawali dengan persiapan kemudian pelaksanaan penelitian, analisis data, dan pelaporan data.

Bab keempat, Hasil Penelitian meliputi: paparan data dan temuan penelitian membahas mengenai paparan data yang sesuai dengan pernyataan-pernyataan dalam rumusan masalah. Paparan data diperoleh dari hasil observasi, wawancara yang dilakukan peneliti di lapangan. Kemudian temuan penelitian disajikan dalam bentuk pola yang muncul dari suatu yang telah ada.

Bab kelima, Pembahasan berisi tentang analisis hasil temuan melalui teori, penelitian terdahulu dan teori yang ada. Pembahasan dalam bab ini ialah analisis hasil temuan di lapangan yang kemudian dikaitkan dengan teori yang sudah ada.

Bab keenam, Penutup berisi tentang kesimpulan dan saran. Bab ini mencerminkan simpulan dari temuan-temuan yang ada dan sesuai dengan rumusan masalah serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya. Bagian akhir dari penelitian ini meliputi daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan dan daftar riwayat hidup.